華盛頓州行為健康

福利手冊

華盛頓州社會福利服務部

行為健康與康復服務處

ይህ ማንበብ የማይችሉት ቃንቃ ከሆነ እባክ እንዲያገኙ እባኮትን በ 1-800-446-0259 ይደውሉ።

AMHARIC

إذا لم تتمكن من قراءة هذه اللغة، يُرجى الاتصال على 1-800-446-0259 للحصول على مساعدة.

ARABIC

បើសិនវាមិនមែនជាភាសាដែលអ្នកអាចអានបាន សូមទូរសព្ទ 1-800-446-0259 សំរាប់ជំនួយ ។

CAMBODIAN

如果您看不懂這種語言，請電1-800-446-0259 請求幫助。

CHINESE

이 내용의 글이 귀하가 읽지 못하는 언어로 써여져 있으면 1-800-446-0259로 전화하여 도움을 요청하십시오.

KOREAN

ຖ້າບໍ່ໝ່ນພາສາທີ່ທ່ານອ່ານໄດ້, ກະຣຸນາໂທຫາ 1-800-446-0259 ເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ.

LAOTIAN

ਜੇ ਇਹ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਨਹੀਂ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਮਦਦ ਲਈ 1-800-446-0259 'ਤੇ ਕਾੱਲ ਕਰੋ।

PUNJABI

Если данный документ напечатан на языке, на котóром вы не можете читать, пожалуйста, обратитесь за помощью, позвонив по телефону 1-800-446-0259.

RUSSIAN

Haddii aysan tani ahayn luqadda aad akhrin kartid, fadlan wac 1-800-446-0259 si laguu caawiyo.

SOMALI

Si esto no está en un idioma que puede leer, por favor llame al 1-800-446-0259 para recibir ayuda.

SPANISH

Якщо ви не можете читати цією мовою, зверніться по допомогу, зателефонувавши за номером 1-800-446-0259.

UKRAINIAN

Nếu đây không phải là ngôn ngữ của quý vị, xin hãy gọi số 1-800-446-0259 để được giúp đỡ.

VIETNAMESE

如果本手冊不是您能讀懂的語言，
請致電 1-800-446-0259 獲取幫助。

歡迎閱讀《華盛頓州行為健康福利手冊》

這些服務面向醫療輔助方案保險範圍內的人士。如果您未登記醫療輔助方案，而您需要醫療、心理健康或物質使用障礙服務，請造訪 www.waHealthPlanFinder.org，以申請或致電 1-800-562-3022。

醫療輔助方案計劃參與者可通過行為健康組織 (BHO) 獲得心理健康和物質使用障礙服務，也稱為行為健康。**新成立的 BHO 於 2016 年 4 月 1 日開始管理行為健康服務。**華盛頓州所有地區（克拉克和斯卡梅尼亞縣除外）均可享受這些服務（若要查找您的 BHO，請查看「服務資訊」下的「誰提供服務？」）。您的 BHO 可以為您提供您所選的語言或格式（口頭或書面）的資訊和幫助。他們提供的一些服務包括：

- 您所在地區的行為健康專職人員名單，包括他們的聯絡資訊、專業和非英語語言
- 提供商或 BHO 的一名翻譯
- 依約就診資訊
- 幫助完成心理健康事宜預先立囑

如果我居住在克拉克或斯卡梅尼亞縣怎麼辦？

如果您居住在克拉克或斯卡梅尼亞縣，則行為健康福利將不會發生變更。但管理護理計劃將進行調整並需支付這些服務費用，並且您可獲得單點聯絡人。如果您未登記醫療輔助方案或不瞭解您的計劃，請通過 1-800-562-3022 致電華盛頓州醫療保健機構。

美國印第安人和阿拉斯加本地人如何獲得醫療輔助方案提供的物質使用障礙 (SUD) 治療服務。

- 當自我認定為美國印第安人和阿拉斯加本地人的個人採取以下行為時，華盛頓州將為 SUD 服務指定按診療收費計劃：
    - 申請或重新認證醫療輔助方案；或
    - 在 healthplanfinder 網站提交後續變更；或
    - 聯絡醫療保健機構客戶服務中心。

- 參加醫療輔助方案的美國印第安人和阿拉斯加本地人能夠向作為按診療收費提供商參加醫療輔助方案的任何服務提供商請求 SUD 治療服務。

- 在按診療收費計劃中，請求服務不需要 BHO 或州立機構。SUD 提供商必須持續滿足華盛頓州頒發的許可證或認證的所有要求，才能保持其作為醫療輔助方案中按診療收費的提供商地位。

- 對於物質使用障礙治療服務，如果您自認定為美國印第安人或阿拉斯加本地人，在您申請或續訂醫療輔助方案保險範圍時，您可直接聯絡治療機構以請求服務。您將在以下網站中找到治療機構的列表：www.dshs.wa.gov/bha/services-american-indians-and-alaska-natives。

唯一例外的是西南地區符合醫療輔助方案資格的居民（克拉克或斯卡梅尼亞縣）：

- 在西南地區，符合醫療輔助方案資格的美國印第安人或阿拉斯加本地人將根據醫療保健機構的合約，通過管理護理組織 (MCO) 獲得 SUD 服務。

對於 BHO 管理的服務，本手冊解釋了以下內容：

- 如何獲得行為健康服務以及在緊急情況下如何辦；
- 社會福利服務部（行為健康與康復服務處）提供的行為健康服務；
- 其他精神保健服務
- 您的權利和責任；
- 您與您的家庭成員如何參與並協助我們提供更好的服務；
- 有關醫療保健的資訊；
- 如果您對服務不滿意，該如何辦；
- 您需要瞭解的其他重要資訊。

有關公費行為健康服務的更多資訊，請參閱華盛頓州法典 (RCW) 章節 70.96.A、71.05、71.24 和 71.34，網址：http://apps.leg.wa.gov/rcw/。

有關 DBHR 為醫療輔助方案計劃參與者提供的行為健康體系和服務，請造訪 https://www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery。

如需打印本福利手冊的副本，請聯絡第 3 頁列出的行為健康組織。

目錄

重要電話號碼和資源 2

服務相關資訊 3

提供哪些服務？ 6

兒童獲得早期與定期檢查、診斷和治療 (EPSDT) 的權利 9

接受醫療輔助方案行為健康服務者的權利 10

心理健康事宜預先立囑 12

冤情申訴與上訴 13

定義 17

重要電話號碼和資源

危急號碼

- 如果遇到威脅生命的緊急情況：請撥打 911 或前往最近的醫院急診室。危急服務無需授權。
- 如需 24 小時危急支持以及物質使用、賭博成癮和心理健康服務的參考，請撥打免費的專用華盛頓州康復幫助熱線：1-866-789-1511、TTY 1-206-461-3219，或在線造訪：www.waRecoveryHelpLine.org
- 如需查找當地服務區域的危急電話號碼，請造訪：https://www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery/state-mental-health-crisis-lines

華盛頓州行為健康與康復服務處
有關行為健康服務和聯絡人的資訊（適用於除克拉克和斯卡梅尼亞縣以外的所有縣）

- 多種語言的行為健康福利手冊：https://www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery/behavioral-health-benefits-book
- 如需查找您所在區域的服務：www.dshs.wa.gov/BHOcontacts
- 如需有關國家資助服務的詳細資訊：1-360-725-3700、1-800-446-0259，或造訪：www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery

華盛頓州醫療保健機構 (HCA)
有關公費醫療服務、管理護理計劃、其他心理健康福利和交通服務的資訊：1-800-562-3022（TDD/TTY 使用聽力或語言輔助設備的人士請致電 1-800-848-5429 或 711）。您還可以發送電子郵件：ASKMEDICAID@hca.wa.gov，或者造訪 www.hca.wa.gov/medicaid。

華盛頓州老化和長期支持管理 (ALTSA)
有關長期護理中的行為健康服務的資訊：

- 1-800-422-3263。投訴/情況調查員：1-800-562-6028。www.dshs.wa.gov/altsa

華盛頓州行政聽證處

- 1-800-583-8271。www.oah.wa.gov。PO Box 42489, Olympia 98504

美國民權辦公處

- www.hhs.gov/ocr

服務相關資訊

誰有資格獲得行為健康服務？

參加醫療輔助方案的人士可以免費獲得具有醫療必要性的行為健康服務。

我們會聯絡社區機構來提供行為健康服務。如需鑒定資格，您必須患有本計劃中涵蓋的疾病，並且必須具有醫療必要性。這項要求被稱為「獲得治療服務之資格標準」。在確定醫療必要性時，治療心理健康或物質使用障礙的服務採用獨立的標準。

由誰提供本手冊中所列的服務？

社會福利服務部負責管理華盛頓州的公費行為健康體系和與 BHO 簽訂的合約，以提供行為健康服務。每個 BHO 由一個或更多縣組成。除克拉克和斯卡梅尼亞縣以外的醫療輔助方案居民均在 BHO 登記。

若需行為健康服務，應該與何人聯絡？

如果您認為自己需要行為健康服務，可以撥打電話聯絡您的 BHO 或者前往或聯絡您當地社區內的代理機構，以便約定一次個案接收評估。個案接收評估通常用於決定您可能需要何種服務。您還將收到關於行為健康和申請服務的資訊。可根據需要使用英語以外的其他語言提供資訊。

除了危急服務以外，大多數行為健康服務均須由您當地的 BHO 批准。您必須前往 BHO 簽約代理機構獲得合約涵蓋的服務。

如需查找您所在地區的 BHO，請造訪：
www.dshs.wa.gov/BHOcontacts

個案接收評估如何進行？

行為健康專職人員將與您見面，以確定您需要的治療，以及您的健康狀況是否符合通過 BHO 接受服務的水平。完成這項評估可能需要一次以上門診。

行為健康專職人員將與您討論您的優勢與需求。他們將問及您有哪些目標。他們還可能問及您的病史和文化背景。他們將問及心理健康和物質使用障礙、其他健康問題以及相關您生活的其他問題。

如果在面談之後，行為健康專職人員同意您的意見，即認為相關服務會有助於使您的病症得到改善、穩定或防止其惡化，他們則會向 BHO 提出您需要獲得服務的建議。如果 BHO 同意他們的建議，則您有資格獲得服務。如果您不同意建議，請查閱第 9 頁的權利。

醫療輔助方案保險範圍內的心理健康服務還有哪些？

如果您不符合 BHO 服務所要求的「獲得治療服務之資格標準」，您可能有資格獲得醫療保健機構 (HCA) 提供的強度較低的服務。請直接聯絡醫療輔助方案管理護理計劃，以申請心理健康服務。

如果您未登記醫療輔助方案管理護理計劃，請致電 1-800-562-3022 以聯絡按服務收費的心理健康提供商，或者造訪 http://www.hca.wa.gov/medicaid/Pages/index.aspx。

我是否必須為自己的任何服務支付費用？

如果您從未與 BHO 簽約的行為健康服務提供商那裡獲得服務，您可能須自行支付這些服務的費用。如果您要求得到保險範圍之外的服務或者無醫療必要性的服務，則可能需要自行支付費用。如果您對服務提供商或相關服務不十分清楚，請向您的 BHO 查詢。

若收到賬單，該如何辦？

您不應收到屬於醫療輔助方案保險範圍之內服務的費用賬單；除非您獲得的服務未得到事先批准，或者您從未經授權的服務提供商那裡獲得服務。

如果您收到賬單，請與向您寄送賬單的代理機構辦公處聯絡。告訴他們您獲得的服務屬於醫療輔助方案承保服務，並請他們對賬單作出解釋。

如果這樣做仍不能解決問題，則應與您的行為健康服務提供商、您的 BHO 或情況調查員聯絡，以尋求進一步幫助。

情況調查員是什麼？

情況調查員是受雇於 BHO 且可幫助您解決服務問題或服務獲取問題的人。情況調查員將與您和 BHO 一起提出和解決冤情申訴、上訴和公平聽證會。情況調查員可以幫助具有行為健康疾病的人。BHO 聯絡人列表中列出了您所在服務地區的情況調查員的聯絡資訊：www.dshs.wa.gov/BHOcontacts。您還可以致電：1-800-446-0259。這是一項免費服務。

若在接受醫療保健服務時需要解決往返交通問題，該如何辦？

在很多情況下，醫療輔助方案將支付與醫療保健門診服務相關的交通費用。如果您需要幫助尋找交通服務，請致電 1-800-562-3022 或聯絡 BHO。

如果發生緊急情況，如何獲得醫療服務？

如果您有突然發生或症狀嚴重且需要立即得到治療的行為健康問題，可為您提供危急行為健康服務。如果您認為您的病症屬於緊急情況，應撥打 911 緊急電話或者到附近的急診室就醫。不要求您在獲得此類服務之前必須接受個案接收評估，而且不向您收取此類服務的費用。

如果需要住院接受心理健康治療，該如何辦？

如果您認為自己可能需要住院接受心理健康治療，請立即與您的行為健康服務提供商聯絡或撥打危急專線電話，或者到附近的急診室就醫。對於醫療輔助方案的計劃參與者，在醫院接受治療屬於保險範圍之內的服務。但是，住院治療必須事先由 BHO 批准，否則您可能須擔負此項服務的費用。如果您住院接受護理，在出院後將接受相關服務，以幫助您預防其他危急情況並幫助您恢復。

提供哪些服務？

您、您的行為健康服務提供商以及您邀請參與的其他人士將專門為您制定一項計劃。制定該項「個人服務/治療計劃」時，將依據您的個人、家庭與小區優勢，並注重您的年齡、文化背景和信仰。

下面列出的服務若屬於您的計劃範圍內的服務，則您有權獲得這些服務：

物質使用障礙

- 評估 — 由保健提供者進行訪問，以便確定您需要的服務
- 簡短的干預和轉介治療 — 時間有限，以減少問題的使用
- 減量管理 (Detoxification) — 幫助您隨著時間的推移減少酒精或其他藥物的使用，直到安全停止使用（醫院治療在醫療福利保險範圍之內）
- 門診治療— 在您的小區進行個人和小組輔導會話
- 強化門診治療 — 更加頻繁的個人和小組輔導會話
- 住院治療 — 個人輔導、小組輔導和教育綜合計劃，由 24 小時全天候監護機構提供
- 鴉片替代治療服務 — 針對鴉片類藥物依賴，提供門診評估與治療包括批准的藥物治療與諮詢
- 個案管理 — 幫助尋找醫療、社會、教育和其他服務

心理健康服務

- 攝入評估 — 確定您的需求和目標，幫助您和您的心理健康服務提供商決定治療計劃。
- 危急服務 — 提供 24 小時服務，幫助您在最適合您的需求的地方穩定病情。在獲得此項服務之前，不要求您必須接受個案接收評估
- 個人治療服務 — 諮詢和/或其他活動，以便滿足您服務計劃中的目標

- 用藥管理 – 授權人員開具處方藥並和您談論副作用
- 用藥監控 – 各種服務，用來檢查您的藥物如何發揮作用，並幫助您正確服用
- 小組治療服務 – 輔導擁有類似挑戰的其他人
- 同伴支持 – 幫助並支持導航公共心理健康體系和實現恢復目標，該目標由在精神疾病恢復方面受過培訓的人員提供
- 短期介入與治療 — 專注解決特定問題的短期輔導
- 家庭治療 — 以家庭為中心的輔導，有助於形成更緊密的關係並解決問題
- 高強度治療 — 心理健康服務提供商團隊提供的服務，可幫助您實現個人計劃中的目標
- 治療性心理教育 – 與心理健康狀況、治療選擇、藥物治療和恢復有關的教育，包括支持和/或支持性服務
- 日間支持 – 強化項目，學習或協助獨立生活能力
- 評估和治療/小區住院 – 必要的醫療住院危機護理。在獲得此項服務之前，不要求您必須接受個案接收評估
- 病情穩定服務 - 此項服務在您家或類似居家環境的住所提供，以避免住院。在獲得此項服務之前，不要求您必須接受個案接收評估
- 康復個案管理 – 您的住院和門診心理健康服務的協調。此項服務可能成為您的個案接收評估的組成部份
- 居住環境中提供的心理健康服務 – 如果您生活在集體環境中，在您的居住地提供的服務
- 特殊群體評價 – 由負責治療兒童、成年人和不同文化背景人員的專家提供的治療計劃協助
- 心理評估 – 有助於診斷、評估和治療計劃的測試

我是否可以選擇自己的行為健康服務提供商？

您可以選擇當地 BHO 網路中的行為健康服務提供商。BHO 將為您提供您的服務區域內的服務提供商名單，包括名稱、地址、電話號碼和除英語以外的其他語言。如果您自己不選擇，有關方面將會為您指定一位服務提供商。您隨時有權請求變更服務提供商。

我如何找到康復支持組織？

請致電免費保密華盛頓康復幫助熱線，電話：1-866-789-1511。

如何獲得醫療輔助方案保險範圍內的醫療保健服務？

如果您沒有主要的醫療服務提供商，可以造訪 http://www.hca.wa.gov/medicaid/Pages/index.aspx 或者致電 1-800-562-3022，以便幫助您選擇當地的服務提供商。您的行為健康提供商也可以為您提供幫助。

在赴醫療門診約時請務必攜帶您的醫療服務證，以便確定您的福利待遇。

對於新生兒至 21 歲的兒童及青少年，可為他們提供早期與定期檢查、診斷和治療健康普查服務。此項健康普查有助於確定您的孩子的其他醫療保健需求。醫生可在健康普查之後為您辦理轉介手續，以便您接受後續治療。

兒童早期與定期檢查、診斷和治療 (EPSDT)

兒童早期與定期檢查、診斷和治療 (EPSDT) 是什麼？

EPSDT 是為享受醫療輔助方案保險福利的 21歲以下兒童（包括領養兒童）提供的醫療保健計劃，並提供獲得其他服務的轉介。加入 EPSDT 計劃的兒童可以接受定期檢查。如果在檢查期間發現您的孩子有健康問題並需要得到醫療保健服務，醫療輔助方案也將支付具有醫療必要性的後繼醫療服務費用。在接受 EPSDT 門診服務期間，我們可透過 BHO 為您的孩子辦理行為健康
評估服務轉介手續；此類轉介治療服務也可作為您孩子健康保險計劃的一部份而提供。在把您轉介至 BHO 後，您將接受一次個案接收評估。

兒童應該在何時接受健康檢查？

兒童應該在您獲得醫療服務證之後立即接受首次健康檢查。首次健康檢查之後：

- 對於 2 歲以下的兒童，請向您的主要服務提供商諮詢大約多久應接受一次健康檢查。
- 2 歲至 6 歲的兒童應每年接受一次健康檢查。
- 7 歲至 20 歲的兒童與青少年應每兩年接受一次健康檢查。
- 可在任何此類門診時辦理行為健康評估服務轉介手續。兒童見到行為健康專職人員之後，他們將和主要服務提供商一起制定完整的醫療服務計劃。

醫療輔助方案還承保根據 EPSDT 所提供的某些牙科及眼科檢查。

如果我的孩子或我本人需要找一位牙科醫生，該如何辦？

為醫療輔助方案的計劃參與者提供有限的牙科保險。若需尋找牙醫，請撥打電話聯絡您當地的牙科協會。電話號碼列於電話簿黃頁中「Dentist Referral」（「牙醫介紹」）標題之下，或者撥打 1-800-562-3022。

作為在小區接受公共行為健康服務者，我有哪些權利？

您具有以下權利：

- 接收醫療補助方案保險範圍內的資訊和服務
- 受到禮待、保護隱私
- 協助對您的醫療保健事宜作出決定，其中包括拒絕接受治療的權利
- 免受任何約束或報復
- 接收行為健康服務患者權利的副本
- 獲得您的醫療記錄副本並請求對其作某些修改
- 接收關於可用行為健康福利的資訊
- 如果您不滿意，提出申訴、上訴或行政聽證
- 收到危機電話號碼列表
- 隨時變更您的服務提供商或個案經理，並在提出冤情申訴、上訴或請求舉行公平聽證會時獲得情況調查員的服務
- 在暢通無阻的（便於出入的）場所接受服務
- 每年或在您請求時獲得您的 BHO 中的提供商的名稱、地址、電話號碼和除英語以外的其他語言
- 獲得您所需要的服務量和服務時間
- 如果服務被拒絕、限制、減少、暫停或終止，或者您不同意治療計劃，可獲得 BHO 發出的書面處理措施通知書
- 獲得關於 BHO 體系及運作的資訊
- 獲得緊急或應急護理或危急服務
- 在接受緊急、應急護理或危急服務且需要住院時，獲得病情穩定後的服務

- 獲得適合您的年齡與文化背景的服務
- 免費獲得持有合格證書的口譯人員的服務以及數據譯文
- 獲得您選擇的語言或格式的資訊和幫助
- 瞭解可以利用的治療選擇和替代方案
- 拒絕所提議的任何治療
- 獲得治療服務時不受任何歧視（例如年齡、種族、疾病類型）
- 免受任何性侵犯或性騷擾
- 獲得對所有處方藥及其可能產生的副作用之解釋說明
- 作出心理健康事宜預先立囑，聲明您對心理健康服務的選擇及意願
- 獲得關於醫療事宜預先立囑的資訊
- 獲得具有醫療必要性的優質服務
- 如果您與服務提供商的意見不一致，獲得由當地 BHO 的心理健康專職人員提供的第二者評定意見
- 為您自己和您的孩子選擇服務提供商（如果您的孩子年齡小於 13 歲）
- 請求並得到您的醫療記錄副本。將告訴您醫療記錄副本的影印費用。

您也可以請民權辦公處提供更詳細的資訊；網址是：http://www.hhs.gov/ocr or visit http://apps.leg.wa.gov/wac/default.aspx?cite=388-877A-0460

是否進行計劃成員滿意度意見調查？

每年至少進行一次意見調查，以瞭解您或您的家庭成員對所獲得服務的滿意程度。但是，如果與您聯絡，請抽時間回答意見調查問題。您的意見是改善護理水平的最佳方法。您提供的所有資訊都將保密。

心理健康事宜預先立囑

何謂心理健康事宜預先立囑？

心理健康事宜預先立囑系指一份書面文件，事先記述當您出現危急或重大困難時，您想做的指示，例如住院治療。該文件告訴其他人您願意或者不願意接受何種治療服務，並可指定一位您授權代表您作出決定的人員。

如果您已經制定一份身體健康預先立囑，則應向您的心理健康服務提供商提供這份預先立囑，以便他們瞭解您的意願。

如何填寫心理健康事宜預先立囑？

您可獲得預先立囑副本以及如何填寫的資訊，網址為 https://www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery/mental-health-services-and-information，在「客戶和家庭資訊」下，或者致電消費者關係處，電話為 1-800-446-0259。您的 BHO、行為健康服務提供商或情況調查員也可以幫助您完成預先立囑。

冤情申訴與上訴

若我對自己獲得的服務不滿意，該如何辦？

若您對自己獲得的服務不滿意，您可以告知您獲得服務所在地區的 BHO 或行為健康服務提供商。若此方法無效，您可以：

- 聯絡情況調查員服務，以幫助您申訴冤情。他們將幫助您向 BHO 提出申訴
- 如果您從 BHO 收到一份處理措施通知書，您可以提出上訴；並（或）
- 如果您不滿意冤情申訴或上訴的決議，可以請求舉行一次行政（公平）聽證會

誰能幫助我提出冤情申訴、上訴或請求舉行一次行政（公平）聽證會？

情況調查員、BHO、為您提供服務的行為健康提供商或您選擇的任何其他人都可以幫助您解決關於行為健康服務的問題。如有必要，將會提供口譯人員。

如何提出冤情申訴？

以下是冤情申訴程序的程序：

1. 您可以親自、通過電話或以書面形式向為您提供服務的行為健康提供商提出冤情申訴。您可以聯絡 BHO 的情況調查員獲取協助。您還可以向服務所在地的 BHO 提出冤情申訴。如果您提出書面冤情申訴，您應包括：
    - 您的姓名；
    - 如何與您取得聯絡；
    - 相關問題；
    - 如果您知道，您希望發生什麼情況
    - 您的簽名和簽名日期
2. 當服務提供商或 BHO 收到您的冤情申訴時，他們將在接收之日起五個工作日內以書面形式告知您。
3. 將由問題發生之前與此事無關的人員覆審您的冤情申訴。如果您的冤情

申訴涉及行為健康治療，將有一位符合資格的行為健康專職人員參與審查您的冤情申訴。

4. 您將在作出決定 90 天內收到代理機構發出的通知函。

5. 如果您在服務提供商處提出冤情申訴，但是遭到拒絕，您可以向 BHO 提出冤情申訴。您向 BHO 提出請求後，對提供商的治療決定的不滿意將會成為處理措施。

6. BHO 將在五個工作日內告知您他們已收到您的冤情申訴。

7. BHO 將審查您的冤情申訴和服務提供商的決定，並在 90 天內向您發送包含其決定的書信。

8. 如果您未於規定期限內收到上述書信，或者您不同意 BHO 的決定，您可提出舉行一次行政（公平）聽證會的請求。

何謂處理措施？

如果您通過當地的 BHO 請求服務，而您不滿意服務提供商的治療決定，您向 BHO 提出請求後，這種不滿意將會成為處理措施。處理措施是指：

1. BHO 拒絕支付某項服務的全部或部份費用。只有您致電 BHO 並請求視為處理措施，拒絕請求的治療才是一項處理措施。

2. BHO 減少、暫停或終止您之前有權獲得的某項服務。如果您的服務提供商更改了您的服務的數量或類型，而您不同意這種方式，您可以致電 BHO，請求將其視為處理措施。

3. BHO 或服務提供商未能及時提供服務。

4. BHO 未在規定期限內採取必要措施。

何謂處理措施通知書？

BHO 發出的拒絕、暫停、減少或終止您的醫療輔助方案行為健康服務的書信。此書信包含以下內容：

- 您收到此書信的原因。
- 處理措施的原因。
- 您提出上訴或請求行政（公平）聽證的權利
- 您獲得第二診斷意見的權利

如何提出上訴？

如果您收到來自 BHO 的處理措施通知書，而您對處理措施不滿意，則以下是您可以採取的步驟以及 BHO 作出答覆的流程：

1. 親自、通過電話或以書面形式告知 BHO，您將請求上訴。您必須在通知書日期的 90 天內請求上訴。上訴應包括以下內容：

- 您的姓名；
- 如何與您取得聯絡；
- 您為什麼不同意處理措施通知書；以及，
- 您的簽名和簽名日期。

2. 如果您的處理措施通知書在完成個案接收評估後拒絕服務，通知書將包含以下內容：

- 您獲得第二診斷意見的權利，以及如何獲得第二診斷意見；
- 關於您可通過 HCA 或您居住的小區獲得的其他服務的資訊；以及
- 當您不同意拒絕措施時提出舉行行政（公平）聽證會請求的權利。

3. 如果您的處理措施通知書涉及您目前獲得的服務，您可以請求繼續獲得這些服務，直至對上訴作出裁決為止。如果您想繼續享受福利，需滿足以下條件：

- 您必須在處理措施通知書日期的 10 天內請求繼續享受福利。
- 只能在發出通知書之前授權的原始期限內繼續享受服務。
- 如果您的上訴被拒，您可能需要為繼續享受的服務自行付費。

4. BHO 將在五個工作日內告知您他們已收到您的上訴。

5. 在上訴過程中，您可以：

- 包括您的法律代表、情況調查員、其他支持者或您認為可以幫助您上訴的任何人。
- 出示您認為對您有幫助的任何證據。
- 查看您的個案文件，包括醫療記錄以及與此過程有關的任何其他文件和記錄。

6. BHO 將在收到您的上訴後 45 天內作出決定，除非批准延期。

7. 如果為了獲得您的最大利益，您或您的 BHO 可以請求延期 14 天。如果 BHO 請求延期，您將收到通知。

何謂快速上訴？

如果您或您的行為健康服務提供商認為快速上訴會有益於您的行為健康，則可以申請此類上訴程序。如果您的 BHO 同意，他們將會親自或通過電話告知您。如果您符合快速解決問題的快速上訴需求，您的 BHO 將在三個工作日內作出決定。如果您的 BHO 認為符合您的最大利益，可以允許延期 14 天。

我是否會收到關於我的上訴的書面決定？

您將從 BHO 收到關於您的上訴的決議通知書，其中會闡述作出決定的原因和支持決定的證據。如果上訴決議未傾向您，通知書將包括您請求行政（公平）聽證會的權利。

如何提出行政（公平）聽證會？

如果您完成冤情申訴或上訴流程後對結果不滿意，您可以在決議通知書日期 90 天內聯絡行政聽證處，請求行政（公平）聽證會，地址為：

Office of Administrative Hearings
PO Box 42489
Olympia, WA 98504
1-800-583-8271

行政法官將審查所提供的證據，以確定是否違反了華盛頓州法律。BHO 必須服從決定。

定義

獲得治療服務之資格標準：醫療輔助方案的計劃參與者通過 BHO 獲得行為健康服務所必須滿足的最低資格要求。

處理措施：

(1) 行為健康組織 (BHO) 拒絕或有限批准行為健康服務提供商為您提供的服務，其中包括服務的類別或級別；

(2) BHO 減少、暫停或終止您所獲得的某項服務；

(3) 計劃參與者不同意治療計劃

(4) BHO 拒絕支付某項服務的全部或部份費用；

(5) 未能及時提供服務；而且（或者）

(6) BHO 未在規定期限內採取必要措施。

上訴： 請求審查處理措施。

行為健康服務：心理健康和/或物質使用障礙治療

行為健康機構 (BHA)：華盛頓州批准提供心理健康服務且與 BHO 簽約的代理機構。

危急服務：為行為健康危急情況提供 24 小時評估和治療服務。危急服務旨在穩定處於危急狀況者的病情、防止病情惡化；並在最適合滿足患者需求且限制程度最低的地點立即提供治療且採取干預措施。

計劃參與者：參加醫療輔助方案者。

緊急治療服務：提供此類服務是由於考慮到患者本人或其他人面臨危險或者有可能遭受嚴重殘障，如果不提供服務，則很有可能造成需要危急干預或由醫院進行評估。

公平聽證會：當冤情申訴和上訴程序未解決您不滿意的問題時，可在華盛頓州行政聽證處舉行一次聽證會。

冤情申訴：對不屬於處理措施的行為表達不滿。冤情申訴可能包括但不限於治療護理或服務的質量、服務提供商態度粗魯，或者未尊重您的權利。

具有醫療必要性或醫療必要性：此術語用於描述所請求的某項服務；而且有理由認為此項服務可用於預防、診斷、矯治、治療、緩解或阻止服務對象的病情惡化，適用於那些危及生命，或者引發疾病折磨或痛苦，或者導致疾病或衰弱，或者有可能造成某種殘疾或導致其惡化，或者引起身體畸形或功能失調等狀況；而且，尚無法向需要服務的患者提供其他等效的、更保守的或醫療費用相當低的適當治療方式。此類治療方式可以僅包括觀察，或者在適當情況下，不包括任何治療。此外，當事人必須被確定 1) 患有行為疾病，而且此類疾病必須在華盛頓州公共行為健康服務的保險範圍之內；2) 當事人的機能障礙和相應需求必須起因於行為疾病；3) 醫療干預應經確定是為了改善、穩定或防止由於行為疾病之存在而引起的功能退化，因而有理由認為此類服務具有必要性；4) 預計申請者可以獲益於干預治療；而且 5) 沒有其他正式或非正式系統或支持服務可以滿足上述人士尚未得到滿足的需求。

行為健康服務提供商 (BHCP)：系指對協助您制定和完成一項心理健康康復服務個人服務計劃負有主要責任者。

情況調查員服務處：系指以保密方式免費提供的一種服務，用於協助處理您就行為健康服務所提出的冤情申訴、上訴或公平聽證會。情況調查員服務處的人員將協助您儘量在最低層級解決您提出的投訴或者問題。情況調查員服務處獨立于行為健康組織(BHO)。

穩定後服務： 出院後醫院提供的服務，以防將來需要住院或出現危急情況。

康復：心理健康康復是一個治療和轉變的過程，可以讓患有心理健康問題的人在小區內過上有意義的生活，同時發揮自身的全部潛能。行為健康組織 (BHO)：縣級機構或縣級機構組織或華盛頓州認可的其他實體，在規定的地區內監管行為健康服務。

服務請求：系指計劃參與者或根據法律可對治療給予同意者採用電話、隨訪或書面形式尋求或申請服務。

急症醫療：系指為面臨行為健康危急情況的患者提供之治療服務。若在提出需求後 24 小時內得不到服務，患者的情況很有可能會惡化並導致必要的緊急治療服務。

我們的使命：

幫助患者不斷康復、獨立和健康，
改變生活。

Washington State
Department of Social
& Health Services
Transforming lives

DSHS 22-661 CH (Rev. 3/16) Chinese